

尊敬的患者及家属：

您好！感谢您对我院的信任，我们将竭诚为您提供最优质的医疗服务。在就医过程中非常欢迎您对我院的医疗服务提出宝贵的意见和建议。如果您对医疗过程或结果有异议，可以通过正常途径及程序维护您的合法权益，我们会积极主动力争能快速公正处理争议。现将相关内容向您告知：

一、 负责处理医疗争议的部门？

医患关系办公室（社服法务科）是我院医疗争议管理部门，负责处理医院的所有医疗争议。您可以来访、来信、来电或电子邮件方式进行投诉。我们有专职工作人员接待受理。

医患关系办公室具体位置：医院 1 号楼 B1 层。

院长信箱：我院每层均设有院长信箱，并备有《意见反馈表》供反映人填写使用。

服务热线：010-56118765

电子信箱：[suggestions@btch.edu.cn](mailto:suggestions@btch.edu.cn)

二、 医疗争议的解决途径有哪些？

目前医疗争议在北京可经过以下三种途径解决：

(一) 通过院内和解；

根据北京市司法局、北京市卫生局、北京市财政局、北京市公安局、北京市高级人民法院、北京市保监局《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》（京司法[2010]735 号）文件规定：发生医疗纠纷，医患双方应当通过法定程序妥善处理医疗纠纷，公立医疗机构发生的医

疗纠纷，患方索赔金额在 1 万元以下的，可以通过医患双方协商解决；索赔金额在 1 万元以上的，应当通过人民调解或诉讼方式予以解决。

(二) 通过北京市医疗纠纷人民调解委员会调解解决（需医患双方共同申请并分别填写《医疗纠纷调解申请书》）。

(三) 通过司法途径解决。

三、 患方需如何准备投诉相关资料？

(一) 患方在准备投诉材料时需明确以下几点：

1. 患者基本情况，包括姓名、性别、年龄、就诊或住院日期、诊疗科室、诊疗经过及联系方式等；
2. 患方对医方在医疗实施过程或结果的质疑；
3. 患方就质疑提出诉求，包括经济补偿方案等。

(二) 医患关系办公室在接到患方书面投诉材料后于 10 个工作日内给予回复。患方可根据院方回复，可选择以上任一解决途径。

四、 如何启动第三方解决医疗纠纷的程序？

医疗纠纷发生后，患方代表如患者、授权委托人或法定继承人可到医患关系办公室，由专职人员为患方进行详细说明并准备相关手续。双方填写人民调解申请书，使医患纠纷能以最便捷快速的方式进入第三方调解程序。

五、 北京市医疗纠纷人民调解委员会（简称：医调委）是一个什么机构？

《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》（京司发【2010】735号）文件决定成立北京市医疗纠纷人民调解委员会。医调委是依法设

立的专业从事医疗纠纷调解的群众性组织，受政府行政部门的监督管理，接受司法行政部门的工作指导，接受人民法院的业务指导。

医调委调解医疗纠纷不收取任何费用。

医调委受理调解后，医患双方应当在七个工作日内提交相关材料。医调委依照法律、法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，在基本事实清楚的基础上，结合专家合议意见进行调解。医调委调解医疗纠纷，自当事人材料提交齐全之日起四十五个工作日内结案。

六、 医调委出具的调解协议书具有法律效力吗？

经医调委调解达成的调解协议，具有法律约束力，双方当事人应当按照约定履行。调解协议书自双方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖医调委印章之日起生效。

《中华人民共和国人民调解法》第三十三条规定：“经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。”

七、 医调委的联系方式

地址：北京市东城区幸福大街甲 37 号（地铁 5 号线磁器口站向东 700 米，沿幸福大街向南 300 米即到）

邮编：100061

联系电话：010-66139916/66136275

网址：<http://www.adr101.com/org/org-4-1.htm>（可下载申请表格）

八、 患方在医疗纠纷发生后应避免采取哪些违法犯罪行为？

医疗场所是救死扶伤、治病救人的特殊公共场所。干扰和影响公共医疗秩序，是对其他患者医疗权利的侵权。当患方权益受到侵害时应按照相关程序合法维权。

依据《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、卫生部、公安部《关于维护医疗机构秩序的通告》以及最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部、国家卫生和计划生育委员会《关于依法惩处涉医违法犯罪维护正常医疗秩序的意见》等法律法规，以下行为属于违法行为：

- (一) 在医疗机构内寻衅滋事的；
- (二) 故意损坏或者盗窃、抢夺公私财物的；
- (三) 侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员的；
- (四) 非法限制医务人员人身自由的；
- (五) 占据医疗办公场所，影响正常工作、诊疗活动的；
- (六) 在医疗机构悬挂横幅、私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、干扰诊疗环境的；
- (七) 抢夺尸体或拒不将尸体移放太平间，经劝说无效的；
- (八) 非法携带管制器具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性物品进入医疗机构的。

九、 如患方发生上述行为，医院将采取怎样的处理态度？

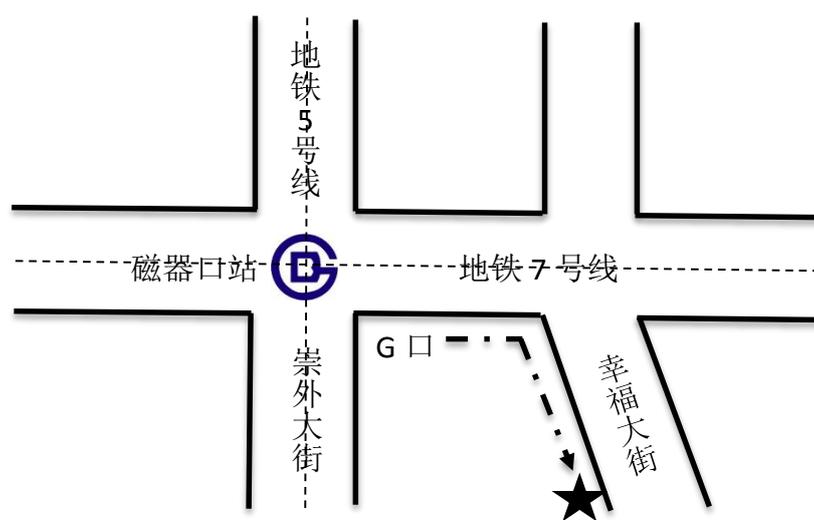
医患双方在医疗纠纷协商过程中是平等的民事主体，自愿进行协商，应遵循公平合法原则。如发生上述违法行为，患者将失去与院方友好协商处理的基础。除患方向人民法院提起司法诉讼外，医院将拒

绝通过医患双方协商或调解的方式解决该医疗纠纷。

#### 十、 关于病历封存和尸检都有哪些规定？

根据《医疗机构病历管理规定（2013 年版）》，医疗纠纷发生后，患者或其代理人可申请封存病历。封存的病历为复印件。医疗机构负责封存病历复印件的保管。

当患者死亡，医患双方不能明确死亡原因或对患者死因有异议时，可申请进行尸体解剖检验，以利于明确诊断及责任认定。若家属同意尸检需签署《尸体解剖检查告知书》，尸检应在患者死后 48 小时内进行，尸检机构是北京市尸检中心。



北京市医疗纠纷人民调解委员会